



ISSN 2356 - 3028

# Lentera ACITYA

Akademi Keperawatan Fatima Parepare  
*Jurnal Kesehatan*

**Identifikasi Indikasi Sectio Caesarea Di Rumah Sakit Fatima Parepare**  
*Agustina, Vistaria Vensensia*

**Gambaran Kelengkapan Imunisasi Dasar Pada Bayi Usia 0 – 12 Bulan  
Di Rs Fatima Parepare**  
*Yenny Djeny Randa, Rosnaeni*

**Gambaran Kejadian Ulkus Diabetes Mellitus Di Rumah Sakit  
Fatima Parepare**  
*Petrus Taliabo, Mahira*

**Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan  
Rawat Inap Kelas Ii Di Rumah Sakit Fatima Parepare**  
*Maseri, Anariska*

**Perubahan Kadar Hemoglobin Dan Ureum Terhadap Kualitas Tidur  
Pasien End Stage Renal Disease Yang Menjalani Terapi Hemodialisis  
Di Rsud Andi Makkasau Parepare**  
*Yunita palinggi*





# Jurnal Kesehatan Lentera ACITYA

ISSN: 2356 - 3028

**Pelindung/Penasehat**  
Yayasan Sentosa Ibu

**Pemimpin Redaksi**  
Ns. Yunita Palinggi, S.Kep., M.Kep

**Redaktur Pelaksana**  
Antonius Primus, SS

**Sekretaris Redaksi**  
Bahriah, S.Kep

**Keuangan**  
Bety

**Dewan Redaksi**  
Ns. Yenny Djeny Randa, S.Kep.,M.Kes  
Ns. Agustina, S.Kep.,M.Kes  
Martinus Jimung, S.Fil.,M.Si.,M.Kes

**Reviewer**  
Prof. Dr. Ir. Muhibuddin, MSc  
Prof. Dr. H. Muh. Siri Dangnga, Ms  
Dr. Antonius Sudirman, S.H.,M.Hum  
Dr. dr. Burhanudin Bahar, MSc  
Dr. dr. Lucywidasari, M.Si  
Dr. Ns. Henrick Sampeangin, S.Kep., M.Kes

**Sirkulasi**  
Novi Machlin Lenthos, S.E  
Simon Rantepadang, S.Pust

**Alamat Redaksi/Penerbit**  
LPPM AKPER Fatima Parepare  
Jl. Ganggawa, No. 22  
Kota Parepare - Sulawesi Selatan  
Tlp. 0421 - 22167; Fax. 0421 - 21615  
E-mail: akperfatima@gmail.com  
Website: fatimaparepare.wix.com//parepare

Jurnal Kesehatan "Lentera Acitya" merupakan media komunikasi dan informasi ilmiah bidang ilmu kesehatan yang diterbitkan oleh para dosen Akademi Keperawatan Fatima Parepare. "Lentera Acitya" merupakan hasil elaborasi berbagai pemikiran dan penelitian ilmiah yang dilakukan oleh para dosen dan para ahli di bidangnya, baik dalam lingkup Akademi Keperawatan Fatima Parepare maupun di luar lingkup Akademi Keperawatan Fatima Parepare. Jurnal ini diterbitkan secara berkala, dua kali setahun (Juni dan Desember). "Lentera Acitya" diterbitkan pertama kali pada Desember 2014.

Jurnal Kesehatan "Lentera Acitya" mengedepankan studi dan penelitian yang lebih luas dan akurat di bidang kesehatan; mengungkapkan nilai-nilai hakiki kehidupan manusia dalam konteks pelayanan kesehatan yang otentik, mendalam, dialogal dan kontekstual.

*Harga per-exemplar Rp. 50.000; Biaya Langganan satu tahun Rp. 100.000 (umum), dan untuk mahasiswa Rp. 70.000; Para pelanggan/pembaca dapat berpartisipasi memberikan donasi bagi perkembangan Jurnal Kesehatan Lentera Acitya melalui Nomor Rekening: **Bank BNI Cabang Parepare No. Rekening: 0330558888 a.n. Akademi Keperawatan Fatima Parepare.***

Redaksi menerima kiriman artikel hasil studi atau penelitian ilmiah dari siapa saja yang berminat, khususnya dalam bidang ilmu kesehatan sesuai visi dan misi Jurnal Kesehatan Lentera ACITYA. Setiap artikel yang dipublikasikan dikenai biaya Rp. 300.000 (Tiga ratus ribu rupiah).

# **Lentera ACITYA**

**JURNAL KESEHATAN**

**ISSN 2356-3028**

**Volume 5 No. 1 Juni 2018**

---

---

## **DAFTAR ISI**

<b>Identifikasi Indikasi Sectio Caesarea Di Rumah Sakit Fatima Parepare</b> <i>Agustina, Vistaria Vensensia</i> .....	<b>1-7</b>
<b>Gambaran Kelengkapan Imunisasi Dasar Pada Bayi Usia 0 – 12 Bulan Di Rs Fatima Parepare</b> <i>Yenny Djeny Randa, Rosnaeni</i> .....	<b>8-13</b>
<b>Gambaran Kejadian Ulkus Diabetes Mellitus Di Rumah Sakit Fatima Parepare</b> <i>Petrus Taliabo, Mahira</i> .....	<b>14-19</b>
<b>Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Kelas Ii Di Rumah Sakit Fatima Parepare</b> <i>Maseri, Anariska</i> .....	<b>20-27</b>
<b>Perubahan Kadar Hemoglobin Dan Ureum Terhadap Kualitas Tidur Pasien End Stage Renal Disease Yang Menjalani Terapi Hemodialisis Di Rsud Andi Makkasau Parepare</b> <i>Yunita palinggi</i> .....	<b>28-48</b>

# GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT INAP KELAS II DI RUMAH SAKIT FATIMA PAREPARE

Maseri<sup>1</sup>, Anariska<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Program Studi Diploma III Keperawatan AKPER Fatima Parepare

## ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Mutu Pelayanan adalah faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien sehingga meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap kepuasan pasien. Pengukuran dilakukan dengan melihat lima dimensi kepuasan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data berupa pembagian kuesioner. Subjek penelitian adalah pasien BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Fatima Parepare yang termasuk kriteria inklusi. Dari hasil penelitian diambil kesimpulan bahwa didapatkan pasien Kurang Puas (0,75%), Puas (55,75%), Sangat Puas (43,5%).

Kata Kunci: Kepuasan, Mutu pelayanan, BPJS.

## ABSTRACT

*BPJS Participant Satisfaction Level on Service Quality is an important factor in developing a service delivery system that is responsive to patient needs so as to minimize costs and time and maximize the impact of services on patient satisfaction. Measurements were made by looking at five dimensions of satisfaction, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study used a quantitative descriptive method with data collection techniques in the form of questionnaires. The research subjects were BPJS patients who were hospitalized in Fatima Parepare Hospital which included inclusion criteria. From the results of the study, it was concluded that the patients were less satisfied (0.75%), satisfied (55.75%), very satisfied (43.5%).*

*Keywords: Satisfaction, Quality of service, BPJS.*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera bagi tubuh, jiwa serta sosial yang sangat mungkin setiap individu hidup produktif secara sosial serta ekonomis. Dengan kesehatan setiap individu dapat melaksanakan aktivitas sebagai makhluk ciptaan Tuhan yang Maha Esa sehingga dapat hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis. Dalam mengatur masalah kesehatan di perlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan, dimana badan tersebut harus memberikan mutu pelayanan yang baik agar dapat tercapainya kepuasan pelayanan.

Pada tahun 2014 di Indonesia telah didirikan suatu badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan

yang selaras dengan tujuan organisasi kesehatan dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk BPJS kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan ( peraturan BPJS kesehatan nomor 1 tahun 2014 ).

Pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Hasil beberapa survei menunjukkan bahwa kepuasan pasien banyak dipengaruhi secara langsung

oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja dirumah sakit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nigrum (2014) di Rumah sakit Dr.Ramelan Surabaya. Dengan menggunakan 64 responden yang diteliti, terdapat 44 responden (68,8%) mengatakan pelayanan kesehatan BPJS kurang baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan kesehatan BPJS.

Penelitian yang dilakukan oleh Desimawati (2013) dengan menggunakan 30 orang sebagai responden yang diteliti, terdapat 25 responden (83,3%) mengatakan pelayanan keperawatan kurang baik, dan pada tingkat kepuasan pasien terdapat 23 responden (76,6%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan.

Salah satu Rumah sakit yang ada di Parepare yang bekerja sama dengan BPJS adalah Rumah Sakit Fatima Parepare yang memperlakukan sistem jaminan kesehatan nasional (JKN). JKN ini terbagi atas tiga kelas yakni kelas I,II,III dimana dalam setiap pelayanan memiliki tingkatan pelayanan yang berbeda sehingga tidak sedikit dari masyarakat awam memiliki banyak pendapat yang beda termasuk keluhan-keluhan dalam sistem pelayanan kesehatan utamanya tingkat kepuasan pasien yang sedang menjalani perawatan di bangsal ataupun Rumah sakit.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif, yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat suatu situasi dan area populasi tertentu yang bersifat faktual. Penelitian ini dapat pula diartikan sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memotret fenomena individual, situasi atau kelompok tertentu secara aktual. Dengan kata lain, tujuan penelitian deskriptif adalah mendeskripsikan seperangkat peristiwa atau kondisi populasi saat ini. Dalam penelitian ini populasinya adalah jumlah pasien yang dirawat di Rumah Sakit Fatima terkhusus untuk BPJS kelas II. Adapun sampel yang akan digunakan pada penelitian ini minimal 20 pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden yang akan dipaparkan mencakup umur, jenis kelamin, agama, suku, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Dari data yang diperoleh menunjukkan mayoritas responden berumur 17 – 35 tahun (60%), jenis kelamin perempuan (60%), agama Islam (80%), suku bugis (75%), pendidikan terakhir SMA/ Sederajat (50%), dan pekerjaan IRT (35%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Distribusi frekuensi jumlah responden berdasarkan karakteristik umur

No	Karakteristik Umur	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	17 – 35	12	60
2.	36 – 53	2	10
3.	54 – 80	6	30
	Jumlah	20	100

Sumber Data: Data Primer

Dari tabel 1 Ditemukan frekuensi terbanyak pada umur 17 – 35 sebanyak 12 responden (60%).

Tabel 2 Distribusi frekuensi jumlah responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin.

No	Karakteristik Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (n)
1.	Laki-laki	8	40
2.	Perempuan	12	60
	Jumlah	20	100

Sumber Data: Data Primer

Dari tabel 2 Ditemukan frekuensi terbanyak jenis kelamin perempuan sebanyak 12 responden (60%).

Tabel 3 Distribusi frekuensi jumlah responden berdasarkan karakteristik Agama.

No	Karakteristik Agama	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Islam	16	80
2.	Kristen	4	20
	Jumlah	20	100

Sumber Data: Data Primer

Dari tabel 3 Ditemukan frekuensi terbanyak pada agama Islam sebanyak 16 responden (80%).

Tabel 4 Distribusi frekuensi jumlah responden berdasarkan karakteristik Suku.

No	Karakteristik Suku	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Bugis	15	75
2.	Toraja	4	20
3.	Makassar	1	5
	Jumlah	20	100

Sumber Data: Data Primer

Dari tabel 4 Ditemukan frekuensi terbanyak pada karakteristik suku sebanyak 15 responden (75%).

Tabel 5 Distribusi frekuensi jumlah responden berdasarkan karakteristik Pendidikan.

No	Karakteristik Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	SD	1	5
2.	SMP	4	20
3.	SMA	10	50
4.	D3	2	10
5.	S1	3	15
	Jumlah	20	100

Sumber Data :Data Primer

Dari tabel 5 Ditemukan frekuensi terbanyak pada pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 10 responden (50%).

Tabel 6 Distribusi frekuensi jumlah responden berdasarkan karakteristik Pekerjaan

No	Karakteristik Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Wiraswasta	5	25
2.	IRT	7	35
3.	Guru Honorer	2	10
4.	PNS	1	5
5.	Kary. Swasta	2	10
6.	Pensiunan	2	10
7.	Pelajar	1	5
	Jumlah	20	100

Sumber Data : Data Primer.

Dari tabel 6 Ditemukan frekuensi terbanyak pada pekerjaan IRT sebanyak 7 responden (35%).

## 2. Kepuasan Pasien

Untuk menentukan apakah tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap tidak puas, kurang puas, puas, sangat puas dapat dilihat dari jawaban responden berdasarkan skala interval yang telah disediakan pada kuesioner. Jawaban 1 dikatakan tidak puas, 2 dikatakan pasien kurang puas, 3 dikatakan pasien puas, 4 dikatakan sangat puas terhadap mutu pelayanan sesuai dengan karakteristik pertanyaan yang telah disediakan.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Dimensi Kepuasan Tangibles (Bukti Fisik/ Kenyataan).

Kenyataan	Frekuensi								Total	%
	a	%	b	%	c	%	d	%		
Sangat puas	8	40	9	45	6	30	6	30	7,25	36,25
Puas	12	60	11	55	14	70	14	70	12,75	63,75
Kurang puas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tidak puas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Sumber Data: Data Primer

Dari tabel 7 Ditemukan frekuensi terbanyak pada respon kepuasan PUAS sebanyak 63,75%.



Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Dimensi Kepuasan Reliability (Kehandalan).

Kehandalan	Frekuensi								total	%
	a	%	b	%	c	%	d	%		
Sangat puas	7	35	6	30	5	25	6	30	6	30
Puas	13	65	14	70	14	70	13	65	13,5	67,5
Kurang puas	-	-	-	-	1	5	1	5	0,5	2,5
Tidak puas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

Sumber Data: Data Primer

Dari tabel 8 Ditemukan frekuensi terbanyak pada respon kepuasan PUAS sebanyak 67,5%.

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Dimensi Kepuasan Responsiveness (Tanggungan Jawab).

Kehandalan	Frekuensi								total	%
	a	%	b	%	c	%	d	%		
Sangat puas	7	35	6	30	5	25	6	30	6	30
Puas	13	65	14	70	14	70	13	65	13,5	67,5
Kurang puas	-	-	-	-	1	5	1	5	0,5	2,5
Tidak puas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

Sumber Data: Data Primer

Dari tabel 9 Ditemukan frekuensi terbanyak pada respon kepuasan SANGAT PUAS sebanyak 53,75%.

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Dimensi Kepuasan Jaminan.

Tanggung jawab	frekuensi								total	%
	a	%	b	%	c	%	d	%		
Sangat puas	12	60	13	65	8	40	10	50	10,75	53,75
puas	7	35	7	35	12	60	10	50	9	45
Kurang puas	1	5	-	-	-	-	-	-	0,25	1,25
Tidak puas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

Sumber Data : Data Primer

Dari tabel 10 Ditemukan frekuensi terbanyak pada respon kepuasan PUAS sebanyak 57,5%.

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Dimensi Kepuasan Empati.

Empati	frekuensi								total	%
	a	%	b	%	c	%	d	%		
Sangat puas	9	45	10	50	12	60	13	65	11	55
puas	11	55	10	50	8	40	7	35	9	45
Kurang puas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tidak puas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

Sumber Data : Data Primer

Dari tabel 11 Ditemukan frekuensi terbanyak pada respon kepuasan SANGAT PUAS sebanyak 55%.

## B. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara pembagian kuesioner kepada 20 responden yang memiliki umur, jenis kelamin, agama, suku, pendidikan dan pekerjaan yang berbeda-beda.

1. Kepuasan pasien berdasarkan Dimensi Mutu pelayanan

a. Tangibles (kenyataan/bukti fisik)

Dimensi Tangibles (kenyataan/bukti fisik) terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit Fatima parepare yaitu PUAS 63,75%. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kesesuaian antara kenyataan yang diterima dengan harapan pasien, yaitu perawat memberi informasi kepada peserta tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap kelas II RS.Fatima (60%) dengan frekuensi 12 responden, dalam pelayanan Rawat Inap untuk kelas II dilayani dengan segera (55%) dengan frekuensi 11 responden, pengobatan yang didapatkan sudah sesuai dengan jata kelas BPJS peserta (70%) dengan frekuensi 14 responden, sarana dan prasarana yang peserta dapatkan sudah sesuai dengan jata BPJS kelas II (70%) dengan frekuensi 14 responden.

Tangibles (bukti fisik/kenyataan) meliputi penampilan fasilitas fisik yang ada. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden yang mempersepsikan antara harapan dengan pelayanan yang diterimanya rata-rata merasa Puas termasuk pada Dimensi Tangibles, Tingkat kepuasan puas yang paling

rendah dibandingkan dengan karakteristik yang lain yaitu dalam pelayanan Rawat Inap untuk kelas II dilayani dengan segera dengan persentase (55%) dengan frekuensi 11 responden.

b. Reliability (Kehandalan)

Dimensi Reliability (kehandalan) terhadap mutu pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Fatima Parepare yaitu Puas (67,5%). Hal ini dapat dilihat dari tingkat kesesuaian antara kenyataan yang diterima dengan harapan pasien, yaitu peralatan medis yang didapatkan sudah sesuai harapan dan jata kelas peserta BPJS (65%) dengan frekuensi 13 responden, BPJS kesehatan memberikan pelayanan Rujukan dengan cepat sesuai dengan informasi yang diterima (70%) dengan frekuensi 14 responden, petugas memberikan informasi tentang fasilitas BPJS Kelas II yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku (70%) dengan frekuensi 14 responden, Dalam pelayanan BPJS kelas II melayani tepat waktu (65%) dengan frekuensi 13 responden.

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat dan konsisten, walaupun ada sebagian kecil yang merasa kurang puas pada bagian karakteristik petugas memberikan informasi tentang fasilitas BPJS Kelas II yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku. Tingkat kepuasan Puas paling rendah dibandingkan dengan karakteristik yang lain yaitu pada bagian peralatan medis yang peserta dapatkan sesuai harapan dan jata kelas BPJS peserta dengan jumlah persentase (65%) dengan frekuensi 13 responden.

c. Responsiveness (Tanggung Jawab)

Responsiveness (Tanggung Jawab) terhadap mutu pelayanan Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Fatima Parepare yaitu sangat puas dengan persentase (53,75%). Hal ini dapat dilihat dari tingkat kesesuaian antara kenyataan yang diterima dengan harapan pasien, yaitu perawat menawarkan bantuan kepada peserta ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta (60%) dengan frekuensi 12 responden, perawat segera menangani peserta ketika sampai di Ruang Rawat Inap (65%) dengan frekuensi 13 responden, perawat membantu peserta dalam memperoleh obat (40%) dengan frekuensi 8 responden, perawat selalu mengontrol kondisi peserta terutama dalam proses pemberian cairan infus (50%) dengan 10 responden.

Responsiveness (tanggung jawab) yaitu ke-

mauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dan konsumen, walaupun ada sebagian kecil yang merasa kurang puas pada bagian karakteristik perawat menawarkan bantuan kepada peserta ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta. Tingkat kepuasan puas yang paling rendah dibandingkan dengan kriteria yang lain yaitu perawat membantu dalam memperoleh obat (40%) dengan frekuensi 8 responden.

d. Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) terhadap mutu pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Fatima Parepare puas (57,5%). Hal ini dapat dilihat dari tingkat kesesuaian antara kenyataan yang diterima dengan harapan pasien, yaitu perawat memberi perhatian terhadap keluhan peserta (50%) dengan frekuensi 10 responden, perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada peserta (65%) dengan frekuensi 13 responden, dalam penggunaan peralatan medis peserta merasa terjamin (60%) dengan frekuensi 12 responden, perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada peserta (55%) dengan frekuensi 11 responden.

Assurance (jaminan) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, dimana dalam penelitian ini bagian assurance (jaminan) tingkat kepuasan puas paling rendah dibandingkan kriteria yang lain yaitu pada bagian perawat memberi perhatian terhadap keluhan peserta dengan persentase (50%) dengan frekuensi 10 responden.

e. Empathy (empati/perhatian)

Empathy (empati/perhatian) terhadap mutu pelayanan Rawat inap Rumah Sakit Fatima Parepare yaitu sangat puas (55%). Hal ini dapat dilihat dari tingkat kesesuaian antara kenyataan yang diterima dengan harapan pasien, yaitu perawat memberikan informasi kepada peserta tentang segala tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan (45%) dengan frekuensi 9 responden, pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi peserta (50%) dengan frekuensi 10 responden, perawat muda ditemui dan dihubungi bila peserta membutuhkan (60%) dengan frekuensi 12 responden, perawat sering menengok dan memeriksa keadaan peserta seperti mengukur tekanan darah, suhu, nadi,



pernafasan, dan cairan infus (65%) dengan frekuensi 13 responden.

Empathy yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen, dimana dalam penelitian ini pada bagian kepuasan sangat puas yang rendah dibandingkan dengan kriteria lain yaitu perawat memberikan perhatian terhadap keluhan peserta dengan persentase (45%) dengan frekuensi 9 responden.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Fatima Parepare dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Respon kepuasan peserta BPJS paling tinggi pada penelitian ini yaitu menunjukkan sikap PUAS dengan persentase 67,5%.
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terdapat mutu pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Fatima Parepare yaitu (67,5%). Hal ini dapat dilihat dari persentase tertinggi tingkat kepuasan sesuai dimensi kepuasan pasien, yaitu dimensi tangibles (63,75%), realiability (67,5%), responsiveness (53,75%), assurance (57,5), empathy (55%).
3. Jumlah sample yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 20 responden sesuai dengan jumlah sampel yang telah direncanakan sebelumnya.
4. Gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan :
  - a. Berdasarkan dimensi tangibles, didapatkan respon kepuasan paling tinggi Puas dengan jumlah jawaban 12,75 (63,75%).
  - b. Berdasarkan dimensi reliability, didapatkan respon kepuasan paling tinggi Puas dengan jumlah jawaban 13,5 (67,5%).
  - c. Berdasarkan dimensi responsiveness, didapatkan respon kepuasan paling tinggi Sangat puas dengan jumlah jawaban 9

(53,75%).

- d. Berdasarkan dimensi assurance, didapatkan kepuasan paling tinggi Puas dengan jumlah jawaban 11,5 (57,5%).
- e. Berdasarkan dimensi empathy, didapatkan kepuasan paling tinggi Sangat puas dengan jumlah jawaban 9 (55%).

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa respon kepuasan secara umum yang paling tinggi yaitu pernyataan “Puas” dengan persentase 55,75% dan paling kecil yaitu kurang puas dengan persentase 0,75%, sedangkan respon kepuasan yang paling tinggi berdasarkan dimensi kepuasan yaitu pada bagian dimensi reliability (kehandalan) dengan persentase 67,5%, dan yang paling sedikit pada dimensi responsiveness (tanggung jawab) dengan persentase 53,75%.

Gambar tingkat kepuasan pasien sebagaimana yang diuraikan diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Respon Kepuasan	Dimensi Kepuasan Pasien					Total
	<i>tangibles</i>	<i>reliability</i>	<i>responsiveness</i>	<i>assurance</i>	<i>empathy</i>	
<b>Sangat puas</b>	7,25	6	10,75	8,5	11	43,5
<b>puas</b>	12,75	13,5	9	11,5	9	55,75
<b>Kurang puas</b>	-	0,5	0,25	-	-	0,75
<b>Tidak puas</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	20	20	20	20	20	100

Beberapa poin yang menjadi saran dari penelitian ini terbagi dalam beberapa sasaran, antara lain:

1. Bagi Rumah Sakit Fatima Parepare
  - a. Hasil penelitian ini memberikan informasi terhadap pendidikan keperawatan bahwa dalam meningkatkan mutu pelayanan khususnya di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Fatima Parepare harus memenuhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Informasi yang didapat menjadi masukan bagi calon perawat yang akan bekerja di Rumah Sakit sehingga memberikan pelayanan yang bermutu sehingga meningkatkan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Fatima Parepare.
  - b. Rumah Sakit Fatima Parepare dapat

- meningkatkan mutu pelayanan baik dari segi fasilitasnya sampai dengan pelayanan keperawatannya sesuai dengan keluhan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
- c. Rumah Sakit Fatima Parepare dapat mempertahankan kinerja yang menurut pasien memuaskan sehingga dapat bersaing dengan industri jasa sejenis.
  - d. Rumah Sakit Fatima Parepare harus terus mencermati pergeseran tingkat kepuasan pasien dan memberikan pendidikan dan pelatihan keterampilan dan sikap kepada seluruh karyawan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan terkhusus pasien BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Fatima Parepare.
2. Bagi BPJS Kesehatan
    - a. Mengaplikasikan perannya sebagai pemberi pelayanan jaminan kesehatan sesuai standar pelayanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan BPJS kesehatan.
    - b. Meningkatkan sosialisasi program BPJS kesehatan terutama sistem pelayanan rujukan berjenjang kepada masyarakat.
    - c. Dari pihak BPJS agar dapat memantau kebijakan-kebijakan yang ada sudah diaplikasikan sesuai aturan yang ada pada peserta.
  3. Bagi peserta BPJS
    - a. Diharapkan masyarakat lebih kritis dalam memberikan kritik dan saran kepada pemberi pelayanan agar pemberi pelayanan mampu memperbaiki mutu pelayanannya.
    - b. Diharapkan masyarakat lebih mengetahui hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS sehingga tidak akan ada pihak yang merasa dirugikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Triwibowo, Cecep. (2013). Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit. Jakarta: CV Trans Info Media.
- Idris, Fachmi. (2014). Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Fasilitas dan Manfaat Kesehatan. Jakarta: Grup Kepesertaan
- Idris, Fachmi. (2014). Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Hak dan Kewajiban. Jakarta: Grup Kepesertaan
- Idris, Fachmi. (2014). Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Sanksi Administrasi. Jakarta: Grup Kepesertaan.
- Nursalam. (2011). Manajemen Keperawatan Edisi 3. Jakarta: Salemba Medik.
- Rifiani, Nisya & Sulihandari, Hartanti. (2013). Prinsip-prinsip Dasar Keperawatan. Jakarta: Dunia Cerdas.
- Saryono. (2013). Metodologo penelitian kualitatif dan kuantitatif. Yogyakarta: Nuha Medika
- Sujarweni, V.Wiratna. (2014). Metodologi Penelitian Keperawatan. Jogyakarta: Gava Media.  
[http://eprints.dinus.ac.id/6709/1/jurnal\\_13951.pdf](http://eprints.dinus.ac.id/6709/1/jurnal_13951.pdf)

